



nw

ZÁPIS Z KULATÉHO STOLU

Klíčová aktivita:	KA 2 – Rozvoj a rozšiřování systémů kvality, standardizace činností v sociálních službách a v dalších navazujících službách
Podaktivita:	KA 2.6 – Aktualizace vybraných modelů sociálních služeb
Název projektu:	Standardizace poskytování sociálních služeb
Zkrácený název:	Standardizace
Registrační číslo projektu:	CZ.03.02.02/00/24_068/0004993
Dotační program:	Operační program Zaměstnanost plus
Téma:	1.Workshop – Odborné sociální poradenství
Místo:	Seminární centrum akademie, Hrušovská 16, Ostrava - Přívoz
Datum:	24. 2. 2026
Časový rozsah:	10:00 – 14:00

Obsah

Na úvod	2
Zastoupené poradny na workshopu	2
V čem je OSP specifické oproti ostatním druhům služeb	3
Nepříznivé sociální situace v OSP.....	5
Co chtějí zadavatelé a vy nejste schopni splnit?	6
Termíny dalších workshopů:	6
Zkratky	7

Na úvod

Záměrem modelů sociálních služeb je více specifikovat druhy sociálních služeb nad rámec zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Jejich vznik byl iniciovaný potřebou sjednocení praxe poskytovatelů jednotlivých druhů sociálních služeb napříč Moravskoslezským krajem.

Modely sociálních služeb jsou součástí aktuálního Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb a dalších aktivit v Moravskoslezském kraji.

Modely sociálních služeb jsou doporučující.

Modely sociálních služeb mohou využívat samotní poskytovatelé sociálních služeb při nastavování parametrů poskytování sociální podpory, ale mohou sloužit i pro potřeby zadavatelů sociálních služeb (obce, Moravskoslezský kraj) a v neposlední řadě i široké veřejnosti.

Na tvorbě původních modelů sociálních služeb, které vznikaly od roku 2015, se podíleli zaměstnanci Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, zadavatelé sociálních služeb, poskytovatelé sociálních služeb a další zástupci subjektů, kteří se sociálními službami spolupracují v rámci realizace krajských projektů podpořených z evropských zdrojů.

Dokumenty jsou otevřené novým podnětům poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb a novým aspektům při poskytování sociálních služeb, které vychází např. ze změn ve společnosti, ze změn aktuálních potřeb občanů i z nových trendů a odborných poznatků v sociální oblasti.

Potřeby klientů se proměňují. Je potřeba model aktualizovat.

Aktuálně se připravuje SPRSS na 1 rok, další plán bude podle nové legislativy nastaven na 5 let. K tomuto období bychom vážali i modely.

Poraden v síti Moravskoslezského kraje je 53. Mají velký rozsah a bude důležité pojmenovat jejich specifika, protože všechny poradny nemusí dělat vše.

Dnes budeme řešit nepříznivé sociální situace, potřeby klientů a očekávaný výstup služby. V dalších workshopech se budeme věnovat dalším částem modelu.

Zastoupené poradny na workshopu

- Poradenství pro osoby s poruchami příjmu potravy
- Občanská poradna
- Dluhová poradna
- Poradna při ZDVOP
- Sociálně-právní poradna
- Poradenství pro umírající a pozůstalé
- Poradenství pro seniory a pečující
- Poradenství pro osoby s duševním onemocněním
- Poradenství pro osoby ohrožené závislostmi
- Poradenství pro rodiny
- Poradenství pro neslyšící
- Poradenství pro rodiny dětí s autismem

V čem je OSP specifické oproti ostatním druhům služeb

- Pracovníci mají široký odborný zásah
 - sociální pracovník
 - psycholog
 - terapeut
 - mediátor
 - právník
 - krizový intervent
 - intervent
 - sexuální poradce / poradce pro intimitu a vztahy
 - práce s dětmi
 - zdravotně poradenský pracovník
 - adiktolog
 - nutriční terapeut
 - psychiatr
 - dluhový poradce
 - peer konzultant
- Když vypadne zaměstnanec, je těžké zachovat službu, protože vyškolit si rychle nějakého náhradníka není vůbec jednoduché
- Pracovníky v sociálních službách nikdo v poradnách v praxi nevyužívá
- Dopředu nikdy nevíme, jaký klient přijde
- Časová variabilita služby
 - může být jednorázová i opakovaná
- Anonymita klientů, nízkoprahovost
 - Je to správný terminus-technicus? Máme klienty anonymní nebo anonymizované?
 - Ano, pracujeme často s anonymními klienty. Máme zkušenost s tím, že k nám chodí děti a nechtějí, aby o tom rodiče věděli.
 - Pokud někomu sepisujeme nějaké dokumenty, tak data potřebujeme, ale klientům deklarujeme, že po sepsání dokumentů údaje nebudeme uchovávat.
 - Pokud někdo přijde opakovaně, tak si domlouváme, že jej přiřadíme k původnímu spisu, ale po domluvě a nemusí to být na konkrétní jméno.
 - Ptáme se, ze kterého města přichází, abychom měli přehled pro zadavatele, ale nijak to neověřujeme.
 - Moc nefungují poradny na malých vesnicích, kde se všichni znají, ze zkušenosti víme, že tam klienti nechodí z důvodu ztráty anonymity.
- Často neznáme výsledek naší služby, nevíme, jak s informacemi, které klientovi poskytneme, naloží v dlouhodobějším horizontu. S ohledem na anonymitu nemůžeme v některých typech poraden v dlouhodobějším horizontu ověřovat výsledek práce. Byl by to zásah do soukromí klienty, bylo by to neetické. Zadavatelé to občas požadují.

- V jednom čase / při jedné konzultaci proběhne celý proces od jednání se zájemcem o službu, přes individuální plánování, přes poskytnutí služby až po vyhodnocení poskytnuté služby.
- Široké spektrum klientů
 - Nevíme, jaký klient přijde
 - Specializované poradny při prvokontaktu ověřují, zda zájemce spadá do skupiny a pokud nespadá, tak jej posílají do jiné poradny
- Znalost ostatních služeb, znalost návazných služeb, znalost komunitních zdrojů, zdravotnictví, školské oblasti apod.
- Schopnost interpretace zákonů a předpisů
- Cílem není péče, ale prevence
 - Může služba klientovi pomoci např. konkrétní dokument sepsat, aniž by jej učila, aby si mohl dokument sepsat sám? Pokud mám klienta, který to zvládne sám, tak ho jen podpořím, pokud úkon sám nezvládá, tak mu pomohu se sepsáním. Je nutné se dívat na konkrétní potřeby konkrétního klienta. Nepříznivá situace může být stejná, ale každý může mít jinou potřebu a konkrétním čase a konkrétní situaci.
- Časová dostupnost a flexibilita
- Schopnost rychle a pružně reagovat na systémové změny
- OSP jsou velká pomoc úřadům i soudům. Kdyby neexistovaly, musely by potřeby klientů řešit jiné veřejné instituce, např. pracovníci obecné sociální práce na úřadech.
- Nízkonákladovost OSP oproti tomu, kdyby musely být problémy klientů řešeny jinými institucemi.
- Máte zkušenost se spoluprací s obcemi?
 - Obce se na nás obrací
 - Oslovují nás také školy, lékaři, dětské domovy, probační služby apod.
- Multidisciplinarita
 - Pracovník nemusí pracovat pouze přímo s klientem na poradně, ale může se také účastnit jednání s ostatními institucemi ve prospěch klienta
- Přesah do veřejného prostoru, informování veřejnosti, edukace a osvěta prostřednictvím médií
- Zadavatelé občas chtějí, abychom je proškolovali, ale na to nemáme úvazky

Poradny mohou mít nadefinovanou cílovou skupinu tak trochu podivně, protože v zákoně není specificky definována:

- Např. osoby v krizi nezahrnují úplně přesně definici skupiny osob pečujících
- Osoby závislé na návykových látkách jsou zase zahrnovány do skupiny osoby žijící rizikovým způsobem života

Nepříznivé sociální situace v OSP

- Rodiče se nedokáží domluvit na péči o děti, nedokáží dětem sdělit situaci, že se např. chtějí rozvádět, potřebují mediátora
- Rodiče si neví rady s výchovou dětí, šikana dětí ve škole apod.
- Hrozba odebrání dětí
- Trauma odebraných dětí
- Bránění kontaktů mezi generacemi prarodičů a vnoučat
- Neúspěšná náhradní rodinná péče
- Školní vztahové problémy
- Hledání identity, coming-out, potlačovaná sexualita
- Ohrožení domácím násilím
- Víím, o někom, kdo je ohrožen a chci zjistit, jak mu mohu pomoci
- Prožil jsem trestný čin a neumím situaci zpracovat
- Zneužívání, týrání
- Úmrtí blízké osoby a člověk tuto situaci neumí zpracovat sám či za pomoci okolí
- Panické ataky
- Sebepoškozování
- Myšlenky na sebevraždu
- Syndrom vyhoření
- Zneužívání návykových látek v rodině, obava o rodinného příslušníka
- Samoživitel nemá další zdroje pomoci nebo nemá kompetence a potřebuje pomoc
- Partnerské potíže a neshody, které nejsem / nejsme schopni zvládat bez jiné pomoci
- Rozvod, rozchod
- Výchovné problémy
- Agresivita v rodině
- Neschopnost zvládat agresi
- Trauma po nějaké události
- Nepříznivá finanční situace
- Zadlužení
- Ohrožení ztrátou bydlení, ztráta bydlení
- Ztráta zaměstnání
- Neschopnost řešit provoz bydlení (nájemní smlouvy, energie apod)
- Nepříznivý zdravotní stav, zhoršování zdravotního stavu
- Pokles kognitivních schopností u osob s duš. onemocněním
- Nedostatek zdravotní péče – obrací se alespoň na nás, zda bychom jim mohli pomoci
- Druhotná újma (např. ve zdravotnickém zařízení)
- Nezvládání role pečujícího, únava, vyhoření (odkázání na sociální systém, nedostatek souvisejících služeb např osobní asistence)
- Pečující osoba nemá dostatek finančních prostředků a nemůže ani jít pracovat, protože se nemá o pečovanou osobu kdo postarat
- Neschopnost se po dlouhé době v roli pečujícího vrátit do pracovního procesu
- Nedostatek informací a neschopnost si je dohledat sám (jak získat různou pomoc a příspěvky)
- Sociální izolace, nedostatečný sociální kontakt (také díky sociálním sítím)
- Nemožnost se přizpůsobit systému (školskému, zdravotnímu apod.)
- Vyhoštění (u cizinců)

- Neschopnost se domluvit (cizinec, osoba neslyšící apod.)
- Nedostatek návazných služeb (sociálních, zdravotních) a z toho plynoucí neřešený stav
- Sociální propad z různých důvodů
- Čelím diskriminaci
- Čelím stigmatizaci
- Jsou porušovaná má práva

Situace se vyvíjí tím, jak se mění společnost a NSS se mohou do budoucna i rozšiřovat.

Multiproblémovost nepříznivých situací – často klienti neřeší pouze jednu oblast, ale rovnou několik oblastí.

Je důležité i negativní vymezení, co už jako služba dělat nemůžeme, abychom uměli komunikovat vůči zadavateli, co už naše role není.

OSP má kompetence k některým aktivitám, ale nemůže tyto aktivity poskytovat, i když by byly potřebné a mohly by pomoci řešit nepříznivou sociální situaci klienta

- asistované kontakty
- terapie
- svépomocné skupiny

Co chtějí zadavatelé a vy nejste schopni splnit?

- Tlak na práci s klienty, kteří nepatří do cílové skupiny dané odborné sociální poradny, ale obec neví, kdo jiný by s klientem mohl pracovat.
- Vzdělávání pracovníků obce.
- Zadavatelé chtějí vědět, kolik osob je z daného města, jsme tlačeni k tomu, abychom poskytovali službu jenom klientům z dané obce.
- Na místní úrovni existují manuály pro vykazování, ale některé nedávají smysl (např. kapacita se nerovná provozní době pro klienty).
- Požadavek na vícezdrojové financování / Vysoká administrativní zátěž.
- Proces komunitního plánování je leckdy rigidní a netransparentní, chybí transparentní pravidla.
- Přenos kompetencí zadavatele (co by mohl řešit sociální odbor) na služby.
- Požadavek na poskytování potravinové pomoci.
- Nejsme schopni řešit situaci klientů, kteří nás nekontaktují nebo nakonec na domluvenou schůzku nepřijdou.
- Zadavatel nechce přispět na terénní formu služby, ale požaduje abychom realizovali doprovody klientů.

Termíny dalších workshopů:

- 6. 10. 2026
- 16. 2. 2027

Zkratky

OSP – odborné sociální poradenství

NSS – nepříznivá sociální situace

SPRSS – střednědobý plán rozvoje sociálních služeb

ZDVOP - zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc